

Conditions générales «Canal de rappels»

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales régissent les rapports entre La Poste Suisse (ci-après: la Poste) et ses clients et clientes (ci-après: le client) utilisant le service «Canal de rappels».

La signature du contrat vaut acceptation des présentes conditions générales. Une version actualisée des conditions générales est publiée sur le site de la Poste à l'adresse www.post.ch/fr/post-startseite/post-agb.htm.

2. Prestations offertes

2.1 Mise à disposition d'une infrastructure

Le service «Canal de rappels» comprend la mise à disposition gratuite d'une infrastructure appropriée en prévision d'un événement majeur survenant chez le client. La Poste établit avec celui-ci une analyse détaillée de ses besoins et assure le raccordement aux systèmes permettant l'enregistrement des ordres des consommateurs. En outre, elle met à disposition l'infrastructure et les canaux logistiques adaptés aux besoins du client.

2.2 Informations et rapports

Par ailleurs, la Poste assure un échange d'informations régulier pendant une opération de rappel et établit un rapport au terme de celle-ci.

2.3 Prestations lors d'un incident

Les prestations liées au service «Canal de rappels» sont décrites dans les brochures de la Poste (dans leur version la plus récente) et à l'adresse Internet www.poste.ch/canalderappels.

2.3.1 Publication

La variante de publication «A» comprend la rédaction ou la co-rédaction et la publication de communiqués destinés à informer les consommateurs concernés. Le client choisit les canaux médiatiques à utiliser ainsi que l'étendue de la couverture à assurer.

La variante de publication «B» comprend la rédaction de communiqués et leur distribution sous forme de papillons adressés à tous les ménages de Suisse ou à une partie d'entre eux. Le client détermine si les papillons doivent être adressés ou non adressés.

2.3.2 Permanence téléphonique (hotline)

Une permanence téléphonique (hotline) assure la réception des ordres de rappel et la prise en charge des consommateurs conformément aux instructions du client.

Le nombre de lignes disponibles et les horaires de la permanence téléphonique (hotline) sont fixés dans le contrat relatifs aux modules logistiques et complémentaires.

Le client qui choisit le module complémentaire «Hotline» est tenu d'acquitter un forfait de disponibilité, lequel reste dû même si la permanence téléphonique (hotline) n'est pas utilisée lors d'une opération de rappel.

2.3.3 Elimination

La Poste élimine les produits rappelés dans le respect des dispositions légales en vigueur.

2.3.4 Utilisation du service

En cas d'incident, le client peut utiliser le service «Canal de rappels» à condition que le forfait annuel ait été intégralement payé ou s'il est acquitté dans le délai de paiement mentionné au chiffre 3.3 ci-dessous.

Si le client utilise le service «Canal de rappels» sans avoir payé le forfait annuel ni s'en être acquitté dans le délai imparti, la Poste se réserve de lui facturer les frais occasionnés.

3. Prix et modalités de paiement

3.1 Prix

Le service «Canal de rappels» est proposé à titre onéreux. Les prix sont fixés par contrat.

Si le client résilie le contrat en cours d'année contractuelle, le solde du forfait annuel convenu dans le contrat de base ne sera pas remboursé au pro rata.

L'avoir du client ne porte pas intérêts.

3.2 Facturation

Les factures sont payables à 30 jours sur le compte y étant spécifié.

Le forfait annuel perçu au titre de la mise à disposition de l'infrastructure et la participation aux frais fixes du module complémentaire «Hotline» sont payables annuellement et d'avance. Les frais du module complémentaire «Publication et élimination» et la part variable des frais du module complémentaire «Hotline» sont facturés au client au terme de l'opération de rappel.

3.3 Intérêts de retard et frais de dossier

Le client qui laisse passer le délai de paiement et doit être relancé se verra facturer dès le deuxième rappel et pour toute autre mesure de recouvrement une indemnité forfaitaire de CHF 20.- (TVA incluse). La Poste se réserve d'exiger en outre le remboursement de ses autres frais tels que, notamment, les frais de poursuite et de procédure.

3.4 Compensation

Le client n'est pas autorisé à compenser les créances de la Poste avec les siennes propres.

4. Résiliation

4.1 Résiliation ordinaire

Moyennant un préavis de trois mois donné pour la fin d'un mois, le client et la Poste peuvent résilier en tout temps le contrat portant sur l'utilisation du service «Canal de rappels» et sur les prestations complémentaires. La résiliation requiert une déclaration écrite. A défaut de résiliation, le contrat est tacitement reconduit pour une année.

Si l'une des parties résilie le contrat, les conditions stipulées en matière de logistique restent en vigueur. La prestation complémentaire «Hotline» doit être résiliée en même temps que le contrat.

4.2 Résiliation extraordinaire

Le contrat pourra être résilié en tout temps avec effet immédiat pour violation d'obligations contractuelles par le client en dépit d'une sommation (notamment pour le non-paiement du forfait annuel) ainsi que pour justes motifs.

Si, une fois effectuée l'analyse des besoins, le client omet de payer le forfait annuel convenu dans le délai stipulé au chiffre 3.2, la Poste se réserve de lui facturer les frais engagés et de lui signifier la résiliation extraordinaire du contrat.

5. Responsabilité

La responsabilité de la Poste dans les cas de négligence légère est exclue. La Poste décline également toute responsabilité en ce qui concerne le bon fonctionnement des systèmes de tiers, notamment d'Internet et des logiciels utilisés par le client. De même, la Poste ne répond pas des dommages subséquents et du gain manqué.

6. Protection des données

En matière de traitement des données, la Poste et les tiers auxquels elle pourrait faire appel pour exécuter ses prestations contractuelles respectent les disposi-

tions de la législation suisse sur la protection des données.

7. Modification des conditions générales

La Poste se réserve de modifier en tout temps les présentes conditions générales.

8. Clause de divisibilité

Si l'une ou l'autre des clauses du contrat devait s'avérer invalide ou illicite, la validité des autres clauses n'en sera pas affectée. Dans un tel cas, la clause invalide sera remplacée par une autre disposition se rapprochant le plus possible du but économique poursuivi.

9. Dispositions finales

S'appliquent également à titre complémentaire, dans leur version la plus récente, les conditions générales Prestations du service postal, Prestations logistiques, Swiss-Express Innight, Swiss-Express Jour et Spedlogswiss (y compris l'entreposage).

© La Poste Suisse, janvier 2011